

Curso de Formación Online QOLIVET

Módulo 2: Actitudes y competencias profesionales

Descripción del módulo

El objetivo de este módulo es identificar, explicar y profundizar en las actitudes y competencias esenciales para la mejora de la calidad de vida de una persona como resultado de su participación en un servicio.

Introducción:

En este módulo se analizan las principales actitudes y competencias que necesita el personal de los servicios sociales, y de formación profesional y para el empleo, para trabajar con personas con discapacidad.

Para ponernos en contexto, pensemos en nuestras expectativas como usuarios y usuarias de los servicios de una compañía eléctrica, un banco, un restaurante o un hotel, una compañía aérea o una aseguradora. La interacción con los y las profesionales de estos servicios que trabajan de cara al público es probablemente el aspecto más importante por el que juzgamos la calidad del servicio recibido. La experiencia en el trato con el personal de atención al cliente puede influir notablemente en nuestra opinión y en nuestro nivel de satisfacción. La actitud del personal de un supermercado puede determinar que sigamos comprando en él. La actitud del camarero o camarera de un restaurante puede hacer que disfrutemos más o menos de una noche con los amigos. La empatía mostrada por una persona que trabaja en un call center puede hacer que sintamos que se nos valora como clientes/as. No hay ninguna razón por la que una persona con discapacidad que recibe servicios sociales o de formación debiera esperar menos.

Una página web llamativa, una publicidad persuasiva, un ambiente agradable, una decoración atractiva o una declaración de principios no valen de nada si la experiencia en el trato con el personal es deficiente. Sobre todo, cuando necesitamos resolver algún problema. Si no estamos satisfechos con el servicio recibido, podemos cambiar de proveedor.

Entre las características más valoradas de los servicios de atención al cliente destacan las siguientes:

- Trato cortés
- El esfuerzo realizado para adaptarse a nuestras necesidades
- El interés mostrado por nuestro problema
- La competencia de la persona y su conocimiento del producto o servicio
- El nivel de empatía mostrado
- El esfuerzo realizado para resolver nuestro problema
- La flexibilidad mostrada para lidiar con la situación¹.

¹ Cambra-Fierro, J., Melero-Polo, I., & Vázquez-Carrasco, R. (2014). The role of frontline employees in customer engagement. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 18: 67-77. <https://www.elsevier.es/en-revista-revista-espanola-investigacion-marketing-esic-393-articulo-the-role-frontline-employees-in-S1138144214000060>

Por supuesto, hay una gran diferencia entre un cliente de una compañía de seguros y una persona con discapacidad que recibe servicios sociales o de formación. En concreto, existe una desigualdad de poder entre el usuario/a y el personal. A menudo, la persona no puede darse de baja del servicio y puede sentirse intimidada. No obstante, desde la perspectiva de la igualdad de derechos, merecen el mismo nivel de respeto y cortesía que la clientela de cualquier otro servicio.

Un planteamiento eficaz para garantizar que las personas usuarias de un servicio sean tratadas con el respeto y la dignidad que merecen es adoptar un enfoque de derechos en la prestación del servicio. En este módulo se explica el enfoque de derechos y se describen algunas estrategias útiles para ponerlo en práctica en el marco de un programa de servicios sociales o comunitarios, o de formación profesional y para el empleo.

M2LO1	Plantear un enfoque de prestación de servicios y calidad de vida basado en derechos que represente el principio de «nada sobre mí sin mí»
1.1 Fundamento de la prestación de servicios basada en derechos	

Enfoque de derechos

Existen diferentes maneras de aplicar un enfoque basado en derechos en función de la naturaleza de la organización, del programa o servicio, y de la finalidad del servicio o programa en el que se trabaje, ya sea un curso de formación o un servicio social.

Independientemente del servicio o programa, es importante tener en cuenta que nuestras actitudes, nuestras acciones y el lenguaje que utilizamos cuando trabajamos con las personas usuarias son fundamentales en un enfoque de derechos. Pueden influir en la calidad de la ayuda que prestamos, mejorar la calidad de vida de la persona y proteger su seguridad².

En la figura 1 se muestra un ejemplo de enfoque de derechos adoptado en Irlanda. Aunque se elaboró principalmente para documentar las políticas y los valores de los servicios sociales, puede proporcionar un marco útil para el personal de las entidades proveedoras de servicios de formación para el empleo. Se basa en cinco principios transversales: justicia, respeto, igualdad, dignidad y autonomía (FREDA, por sus siglas en inglés). A continuación, se explica brevemente el significado de cada uno de ellos. Puedes obtener más información en el enlace proporcionado en la nota al pie.

Justicia implica garantizar que las decisiones respecto a las opciones que ofrezca el servicio se tomen de forma clara para la persona y que tanto ella como otras personas las consideren abiertas y justas. Aquellas decisiones que sean contrarias a los deseos o derechos de una persona deberán ser proporcionadas, estar legalmente justificadas y tomarse únicamente después de haber considerado todas las demás opciones. En ese caso, se debe ayudar a la persona a entender los motivos de esa decisión.

Una forma eficaz de garantizar la justicia en la toma de decisiones es que la persona participe de forma activa en la elaboración de su plan de acción o aprendizaje individualizado. Durante el proceso de planificación, se puede garantizar la justicia:

- Situando a la persona en el centro del proceso
- Dándole la oportunidad de expresar claramente su opinión

² Health Information and Quality Authority. (2019). *Guidance on a Human Rights-based Approach in Health and Social Care Services*. Ireland. <https://www.hiqa.ie/sites/default/files/2019-11/Human-Rights-Based-Approach-Guide.PDF>

- Haciéndole saber que se la ha entendido
- Informándola de otros aspectos que se deben tener en cuenta a la hora de tomar la decisión.

Respeto supone tratar a la persona con la que se trabaja con la consideración y estima con la que se trataría a cualquier otra persona. Implica ayudar a la persona a comunicar sus opiniones compensando las dificultades que pueda tener para expresarse y teniendo en cuenta sus ideas. Puede haber casos en los que deba ser otra persona de su elección la que exprese sus opiniones, p. ej. un familiar, un amigo o un portavoz o mediador independiente.

La **Igualdad** de las personas con discapacidad está contemplada en la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y en la legislación nacional. Estas establecen que una persona con discapacidad debe recibir el mismo trato que cualquier otra persona y tener acceso a las mismas oportunidades. En muchos países el derecho a la igualdad de trato se garantiza a través de estructuras como organismos de igualdad, autoridades reguladoras o defensores del pueblo. Sin embargo, estas funcionan mediante denuncias o recursos. Si la persona cree que ha recibido un trato desfavorable en el trabajo, en un restaurante o por parte de un servicio, tiene derecho a ponerlo en conocimiento del servicio del defensor del pueblo o del organismo de igualdad correspondiente. Si bien este mecanismo proporciona una cierta protección, sobre todo si el empleador o el servicio toman medidas para evitar la reclamación, no deja de ser una medida retroactiva, es decir, la discriminación ya se ha producido y no puede deshacerse. Crear un entorno social y físico en el que la igualdad sea inherente en todos los ámbitos y actividades es un enfoque más proactivo. Este es un principio fundamental del enfoque de derechos.

En la prestación de servicios basada en derechos se reconoce que algunas personas necesitan más ayuda o adaptaciones, y se trata de anticipar dichas necesidades para satisfacerlas. Esto significa que, cuando trabajamos con un/una participante, debemos adoptar un enfoque que respete su derecho a la igualdad de oportunidades y asegurarnos de que la persona:

- Conoce sus derechos
- Los entiende
- Sabe de qué manera pueden vulnerarse sus derechos
- Tiene la confianza necesaria para hablar con la persona adecuada, en caso de que ocurra
- Es consciente de que las demás personas también tienen derechos que debe respetar.

La **dignidad** es un principio fundamental en cualquier relación en la que exista una desigualdad de poder y posición. Por ejemplo, en la relación entre el personal docente y el alumnado, o entre el personal de servicios sociales y las personas que reciben el servicio. Debemos tener siempre presente que, independientemente de las vulnerabilidades de la persona, se trata, ante todo, de un ser humano que tiene derecho a ser tratado con el respeto que se debe a cualquier persona. Si adoptamos un enfoque en el que la dignidad humana es un aspecto primordial, es menos probable que se produzcan casos de acoso, intimidación y abuso verbal o físico. El personal de los servicios tiene la obligación de velar por que se valore la dignidad de las personas con las que trabajan.

La **autonomía** es la capacidad de una persona para tomar decisiones y de actuar para conseguir sus objetivos en la vida. Nadie es completamente autónomo. Todos tenemos relaciones e interdependencias que limitan nuestras opciones y nuestra autonomía. Sin embargo, tener la capacidad de elegir lo que se quiere hacer y tomar decisiones informadas sobre cómo hacerlo puede mejorar notablemente la autoestima y el autoconcepto de la persona. En los servicios de formación, esto puede lograrse ayudando a sus participantes a establecer objetivos de aprendizaje y ofrecerles

diferentes alternativas accesibles para alcanzar dichos objetivos. En los servicios sociales se puede proporcionar a las personas participantes los medios para que expresen sus deseos y que verdaderamente participen en las decisiones sobre los posibles servicios y sobre su vida. La autonomía es un componente fundamental de la autodeterminación. En determinadas ocasiones, la persona no podrá hacer lo que quiera porque podría afectar a los derechos de otras personas, porque no sea lo mejor para ella o porque estén obligados a hacer otra cosa, como, por ejemplo, seguir un plan de estudios establecido. Lo fundamental en estas situaciones es que la persona comprenda las limitaciones o las razones por las que no puede ejercer plenamente su autonomía.

Las Comisiones de Derechos Humanos de Australia y Escocia han publicado una serie de guías relativas al enfoque basado en los derechos humanos que pueden resultar de utilidad para el diseño y la prestación de servicios sociales o de formación para el empleo. Utilizan el acrónimo «PANEL» por sus siglas en inglés³, que significan:

- **Participación:** Garantizar que las personas con las que trabajamos participan en las decisiones que les afectan. La participación debe ser real y significativa y puede mejorarse haciendo que los recursos y la información sean lo más accesibles posible y facilitando al máximo el acceso a las ayudas técnicas, las adaptaciones y los apoyos.
- **Responsabilidad:** Somos responsables de que las personas con las que trabajamos experimenten los principios y valores de nuestra organización de manera positiva. Esto incluye conocer los requisitos legales y las políticas de la organización, permitir a las personas expresar sus opiniones y notificar los incidentes en los que puedan haberse vulnerado los derechos de la persona.
- **No discriminación e igualdad:** Ser conscientes de cómo pueden afectar nuestras actitudes, creencias y comportamientos, y los de nuestros compañeros y compañeras, a los derechos de las personas con las que trabajamos. Siempre hay un riesgo de discriminación indirecta, que surge de la forma en que se hacen las cosas en una organización. En caso de detectarlo, debemos ponerlo en conocimiento de la organización.
- **Empoderamiento:** Gracias al desempeño de nuestra función y a nuestra relación con las personas que participan en nuestros servicios, estamos en una posición excelente para fomentar su autonomía, identificando oportunidades para que decidan sobre sus vidas o sobre las opciones de servicios, y ayudándolas a tomar las decisiones que las afectan. Esto resulta más eficaz cuando la persona conoce sus derechos y las razones de las decisiones que debe tomar. El poder de “elección” es un aspecto fundamental del empoderamiento.
- **Legalidad:** Un enfoque basado en derechos no es simplemente algo “bueno”. También es una forma eficaz de garantizar los derechos de las personas que participan en nuestros servicios, que guíe la interacción con ellas en el día a día, las oportunidades que se les brinden para hacer realidad sus deseos y los apoyos disponibles para que puedan expresar con claridad sus preocupaciones.

³ Australian Human Rights Commission (AHRC) (n. d.) Human rights-based approaches.

<https://humanrights.gov.au/our-work/rights-and-freedoms/human-rights-based-approaches>

Scottish Government. (2015). National health and wellbeing outcomes framework – 9. Embedding a human rights-based approach

M2LO2	Explicar la importancia de comunicarse de forma auténtica: empatía y escucha activa
2.1	Definir la comunicación empática y explicar cómo se puede incorporar esta habilidad a la práctica profesional
2.2	Definir la escucha activa y explicar cómo se puede incorporar esta habilidad a la práctica profesional

La escucha activa y la comunicación empática son la esencia del enfoque basado en derechos

La escucha activa y la comunicación empática entre el profesional y el/la participante es el motor que impulsa el enfoque basado en derechos a nivel individual. En consecuencia, debemos reflexionar sobre nuestra manera de comunicarnos, sobre cómo podemos ayudar a las personas que participan en los servicios a mejorar su comunicación, sobre cómo están funcionando para ellas los canales de comunicación disponibles, si se están transmitiendo los mensajes de forma clara y si se están entendiendo. Esto afecta tanto a los mensajes enviados por ellas como a los que enviamos nosotros.

Dado el papel fundamental que desempeñan la escucha activa y la comunicación empática, merece la pena profundizar en estos dos aspectos.

En primer lugar, la comunicación empática debe ser eficaz. Una comunicación eficaz supone transmitir y recibir información de forma clara. Asimismo, implica comprender el contenido emocional y las intenciones que hay detrás de la información. Parece obvio, pero debemos “escuchar” de manera que podamos entender el sentido “completo” de lo que se transmite y confirmar a la otra persona que lo hemos entendido. Una comunicación eficaz debe empezar por proporcionar a la otra persona los medios para transmitir y recibir información.

La comunicación empática consiste en ser capaz de ver las cosas desde la perspectiva de la otra persona. Es necesario permitir y aceptar diferentes puntos de vista y reconocer las emociones de la otra persona en caso de que se muestre angustiada o preocupada. La escucha activa permite hacerse una idea de lo que la otra persona está sintiendo.

Componentes de la comunicación

Esencialmente, la comunicación consiste en enviar y recibir mensajes. Es decir:

- Transmitir ideas, sentimientos o percepciones utilizando el lenguaje, símbolos o signos que la otra persona pueda entender. Pueden ser sonidos, colores, formas o lenguaje corporal, como una sonrisa.
- Crear significado, que no es lo mismo que transmitir. El sentido lo construye el receptor, no lo transmite el emisor. El significado de un mensaje lo crea el receptor basándose en lo que se ha dicho, cómo se ha dicho, en el canal de comunicación utilizado, su bagaje cultural, su relación con la persona que envía el mensaje y el entorno en el que lo recibe. Un buen ejemplo es la pregunta “¿Cómo te sientes?” Si lo pregunta un médico en la consulta tendrá un significado distinto a si lo hace un amigo o amiga después de una maratón, o un miembro del personal de los servicios sociales o de formación para el empleo.
- Mensajes imprevistos o no intencionados que pueden influir en la interpretación del mensaje principal. Por ejemplo, cruzar las piernas o cruzarse de brazos puede interpretarse como una actitud defensiva. El tono de voz puede transmitir frustración incluso cuando intentamos disimularla. En general, la otra persona procesa todo esto de forma inconsciente, pero puede cambiar el significado de nuestro mensaje.

- El contexto en el que se transmite o recibe un mensaje debe ser favorable. Hay diferentes contextos que influyen en la comunicación:
 - El contexto psicológico, que comprende experiencias previas, anticipaciones, sentimientos, valores y creencias
 - El contexto de la relación, que implica la historia compartida de encuentros anteriores, la posición y las funciones de las personas implicadas, los roles, y el grado de confianza y compenetración
 - El contexto situacional, que incluye el motivo de la comunicación
 - El contexto ambiental en el que tiene lugar la comunicación, como el lugar, la presencia de otras personas, las distracciones y el ambiente
 - El contexto cultural, es decir, la manera en la que el origen étnico, religioso o lingüístico de una persona puede influir en su manera de transmitir o recibir mensajes o de crear significado.

La escucha activa permite una comunicación empática

La escucha activa permite interactuar con los y las participantes, y mejorar la relación, fomentar la confianza que depositan en nosotros y ayudar a aclarar y resolver problemas. La escucha activa comprende tanto la comunicación verbal como la no verbal.

Una vez que conocemos el contexto, el siguiente paso es asegurarse de que las señales no verbales que damos al/ a la participante expresan receptividad y comprensión. Los principales componentes de la escucha activa se muestran en la Figura 2.

Estos son, entre otros:

- Adoptar una postura y un tono de voz que indiquen empatía e interés
- Mantener el contacto visual cuando sea apropiado
- Ir resumiendo lo que ha dicho la persona para demostrar que la hemos entendido
- Utilizar gestos, como asentir con la cabeza, para indicar que estamos escuchando lo que dice
- Utilizar sonidos de aprobación para mostrar nuestro interés
- Formular preguntas abiertas que permitan a la persona profundizar en sus sentimientos y pensamientos
- Dar a la persona tiempo suficiente para expresar sus pensamientos y sentimientos
- No hablar demasiado ni interrumpir a la persona cuando está hablando.

El uso de preguntas abiertas y de paráfrasis puede ayudar a resolver problemas

Las preguntas abiertas son una parte importante de la escucha activa. A diferencia de las preguntas cerradas, que pueden responderse con frases cortas (a menudo tan solo con “sí” o “no”), las preguntas abiertas no pueden contestarse con pocas palabras. Esto puede animar a las personas participantes a hablar más sobre aquello que las preocupa.

Las preguntas abiertas más frecuentes incluyen las palabras “qué”, “cuándo”, “dónde”, “por qué” y “cómo”. Este tipo de preguntas permiten que la persona hable de sus sentimientos, relate acontecimientos o experiencias y explique lo que piensa o lo que la preocupa. Permiten centrarse en la persona.

Algunos ejemplos de preguntas que pueden ayudar a profundizar en la comunicación son:

- ¿Podrías darme más información sobre ...?

- ¿Qué significa para ti ...?
- ¿Te ha funcionado?
- ¿Te gustaría hablar de alguna otra cosa?
- ¿Cómo te sentiste respecto a ...?

Algunos ejemplos de cómo parafrasear o resumir son:

- Parecías preocupado/a por... ¿es así ...?
- Tengo la impresión de que te has puesto nervioso/a ¿es correcto...?
- Según entiendo, te gustaría que ... ¿lo he entendido bien ...?

Las preguntas también pueden servir para valorar posibles acciones o soluciones que la persona puede poner en práctica. Por ejemplo:

- ¿Hay alguna otra cosa que puedas hacer?
- ¿Hay alguno en esto que nos sirva para ...?
- ¿Qué es lo que te gustaría conseguir?
- ¿Qué obstáculos encuentras para conseguir ...?
- En tu opinión, ¿cuál sería el siguiente paso?
- ¿Qué información necesitarías para responder a esa pregunta?

M2LO3	Describir el proceso necesario para descubrir, evaluar y planificar lo que una persona desea conseguir o cambiar en términos de calidad de vida mediante la planificación centrada en la persona (PCP)
3.1 Definir la planificación centrada en la persona y comentar sus enfoques/herramientas 3.2 Explicar el modelo “Descubrir, Evaluar, Planificar, Hacer”. Analizar la importancia de la planificación y los apoyos que reflejen tanto las fortalezas como las necesidades de aprendizaje de cada persona 3.3 Hablar sobre la coproducción y reflexionar sobre el equilibrio entre los aspectos emocionales y prácticos. 3.4 Explicar la importancia de los modelos de prestación de servicios basados en los principios de igualdad de trato, coproducción, participación activa y respeto de la autodeterminación.	

La atención centrada en la persona es un principio fundamental de los servicios basados en los derechos.

La planificación centrada en la persona (PCP) es un mecanismo fundamental para situar a los/las participantes en el centro de la toma de decisiones sobre los objetivos del servicio y sobre las acciones, intervenciones y apoyos necesarios para alcanzar dichos objetivos. La PCP se basa en un planteamiento que reconoce que la discapacidad puede reducirse y que las fortalezas, las necesidades y las aspiraciones de la persona constituyen la base de las medidas a tomar. Entre los principios de la PCP aplicada a los servicios sociales y de formación para el empleo destacan los siguientes:

- Se debe situar a la persona en el centro del proceso
- La persona puede elegir y ejercer la autodeterminación sobre los servicios y los apoyos, así como tomar decisiones sobre su propia salud, bienestar y objetivos vitales
- Debe tener pleno acceso a la comunidad y recibir un trato digno y respetuoso
- Debe tener acceso a intervenciones personalizadas que respondan a sus necesidades particulares

- La información debe proporcionarse de forma clara y elocuente para que la persona comprenda las diferentes opciones y tome decisiones informadas
- Se deben establecer expectativas positivas como punto de partida para la planificación.

La escucha activa y la comunicación empática son aspectos fundamentales de la planificación centrada en la persona (PCP)

La escucha activa, la comunicación empática y la resolución positiva de problemas constituyen el núcleo de la PCP. Estas pueden fomentar la participación proactiva de la persona en todos los aspectos del proceso (ver Figura 2) como, por ejemplo:

- La evaluación de sus fortalezas, necesidades y aspiraciones
- El proceso de planificación
- Las actividades del equipo de PCP en igualdad de condiciones con el personal
- La implementación de la PCP
- El seguimiento del plan durante el proceso de implementación,
- La evaluación del plan y su revisión.

Existen diferentes metodologías y herramientas de PCP

Si bien existen diversos enfoques y marcos para la PCP, todos ellos reflejan los principios, procesos y valores descritos anteriormente. Entre los más utilizados se encuentran:

Planificación esencial del estilo de vida (*Essential Lifestyle Planning, ELP*): La ELP se centra en la vida de una persona tal como es “AHORA” y trata de encontrar formas de mejorarla. Identifica quién y qué es importante para la persona, analiza qué tipo de apoyos necesita para mejorar su calidad de vida y cómo deben prestarse en el día a día. También puede utilizarse para abordar aquello que no esté funcionando para la persona en sus circunstancias vitales actuales.

<http://www.nwtdt.com/Archive/pcp/1dayoverview.pdf>

Planificación de mañanas alternativas con esperanza (*Planning Alternative Tomorrows with Hope, PATH*): El objetivo de la PATH es facilitar la acción directa e inmediata. El proceso de planificación se centra, en primer lugar, en los sueños y aspiraciones de la persona y, a partir de ellos, se trabaja hacia atrás para determinar cuáles deberían ser los pasos y acciones necesarios para pasar de la situación actual al objetivo deseado. <http://helensandersonassociates.co.uk/person-centred-practice/paths/>

Elaboración de planes de acción (*Making Action Plans, MAPS*): La MAPS se basa en la “HISTORIA” de una persona para descubrir un sueño y los pasos necesarios para alcanzar sus aspiraciones. Este proceso puede utilizarse también en un grupo formado por familiares y pares. Uno de los objetivos del proceso MAPS es mejorar las relaciones sociales de la persona. <https://www.ldw.org.uk/wp-content/uploads/2019/02/MAPS.pdf>

Planes de futuro personal (*Personal Futures Planning, PFP*): Los PFP se utilizan para obtener más información sobre la vida de la persona y encontrar la manera de lograr sus objetivos. Permite identificar los aspectos de su vida que funcionan y crear un plan de acción que permita avanzar hacia los objetivos deseados sobre la base de dichos aspectos. No siempre tiene en cuenta la información sobre las necesidades diarias de la persona, pero es una buena forma de identificar las áreas que deben abordarse para alcanzar sus aspiraciones. <https://www.perkins.org/resource/tools-planning/>

Planificación educativa individual / Planes de aprendizaje individual: Los planes educativos individuales (PEI) o planes individuales de aprendizaje se introdujeron por primera vez en 1975 en

Estados Unidos para alumnado con discapacidad. Se han adoptado como norma en el ámbito de la educación a escala internacional y son un requisito legal en muchos países. Más recientemente, el principio de situar a la persona en el centro, que se desarrolló en el sector de los servicios sociales y de salud, se ha convertido en una característica esencial de los PEI. El proceso del PEI debe incorporar valores centrados en la persona como el respeto mutuo y la colaboración. La metodología consiste en identificar las fortalezas de la persona en lugar de las debilidades, buscar soluciones realistas y elaboradas conjuntamente.

Debemos tener las competencias adecuadas para poner en práctica los pasos o etapas del enfoque adoptado por nuestra organización, de modo que podamos mejorar nuestra relación con la persona a través de la escucha activa y la comunicación empática.

La PCP permite a la persona coproducir su propio servicio

La PCP se debe considerar como un mecanismo que permite a la persona participante codiseñar, codirigir y coevaluar su propio programa. A través del proceso de PCP, basado en las fortalezas de la persona, esta puede participar en el establecimiento de objetivos, la planificación de acciones, la ejecución de las actividades que se le asignen, la evaluación de los objetivos y la revisión del plan para el futuro.

Cuando trabajamos con una persona en el ciclo “Planificar, Hacer, Verificar, Actuar”, debemos considerarlo como un miembro activo del equipo de PCP, tratarla en igualdad de condiciones y garantizar que sus opiniones tengan un peso similar a las de los profesionales.

Para ello, la persona debe disponer de las tecnologías y apoyos necesarios para comunicar sus opiniones con la mayor claridad posible. Además, el equipo debe fomentar la participación genuina y proactiva de la persona y se deben evitar situaciones en las que las desigualdades de poder y el aprecio impidan a la persona expresar sus opiniones.

M2LO4	Explicar estrategias para fomentar la resiliencia, las habilidades para el manejo del estrés y las habilidades para enfrentarse a situaciones adversas
4.1 Crear estrategias para fomentar las competencias personales e interpersonales 4.2 Crear estrategias para hacer frente a las dificultades y aumentar la resiliencia	

La diversidad es la norma general entre las personas que participan de los servicios

En general, el diagnóstico de una persona o la categoría de discapacidad o limitación en la que se sitúa sirve como base para los servicios sociales. En un programa de formación, el alumnado con necesidades de aprendizaje puede presentar un diagnóstico. Sin embargo, el diagnóstico apenas da una idea de cuáles son sus fortalezas y sus necesidades. Las personas con discapacidad son tan diversas como cualquier otra categoría de personas. Si bien está demostrado que determinadas enfermedades se asocian de manera sistemática a determinados procesos cognitivos y estilos de interacción social, el proceso de PCP debe basarse en el supuesto de que cada persona es única.

La diversidad nace de las características personales y del estado de salud de la persona, pero también es el resultado de su historia (de dónde viene), de su presente (dónde está ahora) y de su futuro (dónde desea estar). Por ejemplo, una persona puede presentar necesidades especiales en la formación o puede ser derivada a un servicio en base a un diagnóstico de autismo, discapacidad intelectual, lesión cerebral o medular, discapacidad sensorial o problema de salud mental. Sin embargo, dentro de estas categorías amplias y principalmente administrativas o médicas, la diversidad individual es infinita.

En el entorno en el que vive la persona existirán barreras, condiciones facilitadoras y factores neutros. Las características de la persona (edad, sexo, religión, etc.), en combinación con su deficiencia o discapacidad, darán como resultado determinadas fortalezas y necesidades. Las limitaciones de la persona diferirán en cuanto a su capacidad para llevar a cabo acciones y participar en actividades. Además del diagnóstico primario, la persona puede experimentar otros problemas de salud. Las aspiraciones de la persona pueden ser factibles o muy ambiciosas. La experiencia previa y la cultura de la persona darán lugar a diferentes valores, creencias y expectativas.

El proceso de PCP es el catalizador que permite transformar los valores, los objetivos y las políticas de la organización y del programa en una experiencia positiva y constructiva y, por qué no, capaz de transformar la vida de los y las participantes.

Fomentar las competencias y prestar asistencia son dos aspectos fundamentales de los servicios basados en derechos

El proceso de PCP puede compararse a un enfoque sistemático para resolver las dificultades a las que se enfrenta una persona para alcanzar sus objetivos y aspiraciones. Se trata de un proceso de resolución de problemas en el que el resultado deseado se especifica al principio para después analizar posibles soluciones. Cada solución se evalúa en función de si ha permitido acercar a la persona a los objetivos establecidos. Si lo ha hecho, puede adaptarse y mejorarse para que sea más eficaz. Si no, se debe sustituir por otra solución que permita lograr el resultado deseado.

Las soluciones pueden ser muy diversas. No obstante, se pueden clasificar en tres categorías. La opción menos útil es hacer caso omiso de la dificultad y esperar a que desaparezca o pierda importancia (no hacer nada). Las otras categorías son más constructivas. Consisten en desarrollar las capacidades de la persona para que pueda superar la dificultad, o cambiar el entorno para que esta desaparezca, se reduzca o pierda relevancia (soluciones alternativas).

Estos dos últimos tipos de soluciones son los más utilizados en la PCP. Podemos utilizar algunos ejemplos para ilustrarlos. En el caso de que una persona tenga dificultades para leer y escribir, es posible enseñarla a leer (desarrollar la capacidad) o proporcionarle un lector de pantalla y audiolibros, de modo que se elimine de la ecuación la barrera al aprendizaje generada por la cuestión de la alfabetización. Otro ejemplo es cuando una persona tiene problemas de movilidad o de fuerza. La solución, en este caso, puede ser que reciba terapia para mejorar su función física o proporcionarle una ayuda técnica o asistencia personal para mejorar su movilidad, o adaptar el entorno para que la movilidad o la falta de fuerza no sean un obstáculo.

Es importante tener en cuenta que ambos tipos de soluciones no son excluyentes y que, a menudo, lo más eficaz es una combinación de ambos. En otras ocasiones, se puede optar en primer lugar por el desarrollo de las capacidades y, si no da resultado, se pueden introducir facilitadores ambientales.

La resiliencia ante situaciones adversas es un factor fundamental para tener una vida de calidad

Hay una serie de ámbitos de la vida en los que las soluciones ambientales pueden limitar la participación. Una de ellas es la respuesta emocional de la persona ante la frustración o la adversidad. En general, el enfado o el abandono son dos estrategias de resolución de problemas especialmente contraproducentes. Dos soluciones ambientales para las personas que reaccionan de este modo son proporcionar espacios adecuados en los que se reduzcan los estímulos (p. ej. zonas de calma o salas sensoriales) o eliminar de su entorno los estímulos que generan la frustración. Por ejemplo, existe un movimiento a favor de instalaciones adaptadas a las personas con autismo, como

cines, tiendas y universidades⁴. Aunque se trata de soluciones excelentes en sí mismas, limitan la participación de la persona a esos lugares adaptados para personas con autismo.

Por el contrario, desarrollar la resiliencia de una persona para hacer frente a situaciones adversas en diferentes contextos puede reducir sus limitaciones para la participación en las actividades de la comunidad. La resiliencia es la capacidad que tiene una persona para superar situaciones adversas, circunstancias traumáticas, una tragedia o situaciones de estrés. Ser resiliente no significa ser inmune al estrés o a la decepción, sino ser capaz de recuperarse de los contratiempos y las experiencias dolorosas. La resiliencia favorece el crecimiento personal. Se puede aprender y mejorar. Se basa en la interacción entre la persona y su entorno. En este sentido, no se trata solo de desarrollar la capacidad de responder de manera positiva ante situaciones adversas y condiciones de estrés, sino también de construir un círculo de apoyos sólido en el entorno de la persona. Los principales aspectos que pueden mejorar la resiliencia de una persona son:

- Tener un círculo de apoyo
- Fomentar el bienestar
- Encontrar un propósito
- Fomentar pensamientos saludables
- Tener acceso a apoyos

Las relaciones positivas y constructivas pueden proporcionar una base sólida para la resiliencia. Relacionarse con personas empáticas y comprensivas puede ayudar a la persona a recuperarse tras un contratiempo o a soportar una situación de estrés. La escucha activa y la comunicación empática pueden desempeñar un papel fundamental en la mejora de la capacidad de resiliencia de una persona.

⁴ <https://www.dcu.ie/students/autism-friendly-0>

Anexo 1 Módulo 2: Actitudes y competencias profesionales

Figura 1: Enfoque del servicio basado en derechos

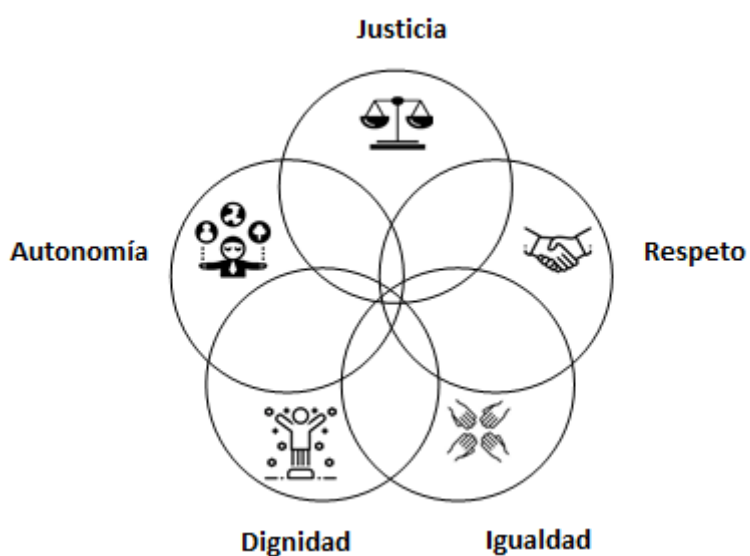


Figura 2 Componentes de la escucha activa

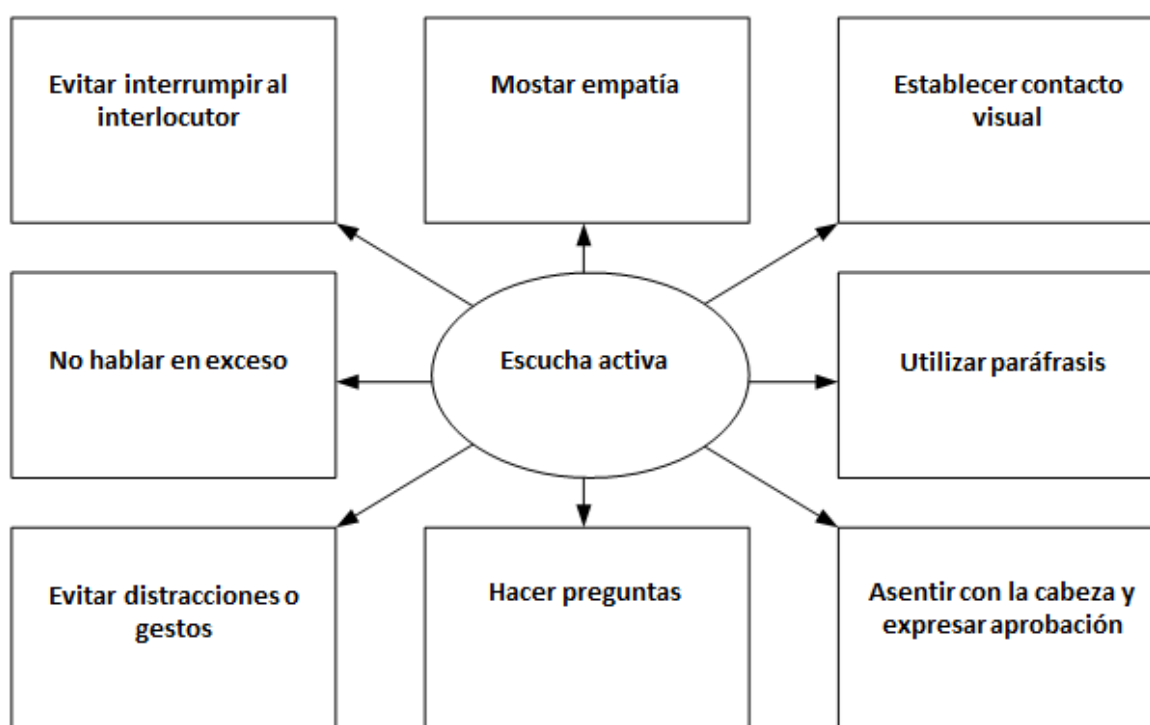


Figura 3 Escucha activa y comunicación empática en el proceso de PCP ⁵



⁵ <https://www.scie.org.uk/mca/practice/care-planning/person-centred-care>